



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2923759 - DF (2025/0156647-2)

RELATORA : MINISTRA DANIELA TEIXEIRA
AGRAVANTE : MONICA VON GLEHN HERKENHOFF
ADVOGADO : MIGUEL COUTO DORNEL VILLEGAS - SP222352
AGRAVADO : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADO : JORGE DONIZETI SANCHEZ - DF067961

EMENTA

DIREITO CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE BANCÁRIA. CULPA CONCORRENTE. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL CONHECIDO PARA NÃO CONHECER DO RECURSO ESPECIAL.

I. Caso em exame

1. Agravo em recurso especial interposto contra decisão que inadmitiu recurso especial fundamentado no art. 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal, por suposta violação dos artigos 14 do Código de Defesa do Consumidor e 927 do Código Civil.

2. O Tribunal de origem reconheceu a ocorrência de fraude bancária, mas concluiu pela culpa concorrente entre a autora e a instituição financeira, considerando que a autora seguiu orientações atípicas que possibilitaram o acesso de terceiros à sua conta, ao passo que o banco falhou em adotar mecanismos eficazes de segurança para impedir transações incompatíveis com o perfil da correntista.

II. Questão em discussão

3. A questão em discussão consiste em saber se a responsabilidade objetiva da instituição financeira deve ser reconhecida integralmente em casos de fraude, mesmo quando há conduta negligente do consumidor contribuindo para o resultado danoso.

III. Razões de decidir

4. A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, podendo ser atenuada ou afastada se comprovada a culpa exclusiva ou concorrente do consumidor.

5. O Tribunal de origem, com base na análise das provas dos autos, concluiu pela culpa concorrente, assentando que tanto a conduta da autora quanto a falha da instituição financeira contribuíram para o êxito da fraude.

6. A pretensão de alterar tal conclusão demandaria reexame do conjunto fático-probatório, o que é vedado em recurso especial, nos termos da Súmula 7 do STJ.

IV. Dispositivo

7. Agravo em recurso especial conhecido para não conhecer do recurso especial.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 26/08/2025 a 01/09/2025, por unanimidade, não conhecer do recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Nancy Andrighi, Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 02 de setembro de 2025.

Ministra Daniela Teixeira
Relatora



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2923759 - DF (2025/0156647-2)

RELATORA : MINISTRA DANIELA TEIXEIRA
AGRAVANTE : MONICA VON GLEHN HERKENHOFF
ADVOGADO : MIGUEL COUTO DORNEL VILLEGAS - SP222352
AGRAVADO : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADO : JORGE DONIZETI SANCHEZ - DF067961

EMENTA

DIREITO CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE BANCÁRIA. CULPA CONCORRENTE. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL CONHECIDO PARA NÃO CONHECER DO RECURSO ESPECIAL.

I. Caso em exame

1. Agravo em recurso especial interposto contra decisão que inadmitiu recurso especial fundamentado no art. 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal, por suposta violação dos artigos 14 do Código de Defesa do Consumidor e 927 do Código Civil.

2. O Tribunal de origem reconheceu a ocorrência de fraude bancária, mas concluiu pela culpa concorrente entre a autora e a instituição financeira, considerando que a autora seguiu orientações atípicas que possibilitaram o acesso de terceiros à sua conta, ao passo que o banco falhou em adotar mecanismos eficazes de segurança para impedir transações incompatíveis com o perfil da correntista.

II. Questão em discussão

3. A questão em discussão consiste em saber se a responsabilidade objetiva da instituição financeira deve ser reconhecida integralmente em casos de fraude, mesmo quando há conduta negligente do consumidor contribuindo para o resultado danoso.

III. Razões de decidir

4. A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, podendo ser atenuada ou afastada se comprovada a culpa exclusiva ou concorrente do consumidor.

5. O Tribunal de origem, com base na análise das provas dos autos, concluiu pela culpa concorrente, assentando que tanto a conduta da autora quanto a falha da instituição financeira contribuíram para o êxito da fraude.

6. A pretensão de alterar tal conclusão demandaria reexame do conjunto fático-probatório, o que é vedado em recurso especial, nos termos da Súmula 7 do STJ.

IV. Dispositivo

7. Agravo em recurso especial conhecido para não conhecer do recurso especial.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo em recurso especial interposto por MONICA VON GLHEN HERKENHOFF contra decisão que inadmitiu seu recurso especial interposto com fundamento no art. 105, inciso III, alíneas "a" e "c" , da Constituição Federal.

No recurso especial, a parte recorrente sustenta, além de divergência jurisprudencial, que o acórdão recorrido violou os artigos 14 do Código de Defesa do Consumidor e 927 do Código Civil, ao mitigar a responsabilidade objetiva da instituição financeira por golpe praticado mediante fraude sofisticada, em que terceiros, se passando por prepostos do banco, induziram a consumidora a realizar transações atípicas por meio do aplicativo e de caixa eletrônico. A recorrente alega que, embora o acórdão tenha reconhecido o fortuito interno e a falha na segurança do serviço bancário, concluiu indevidamente pela culpa concorrente da vítima.

O recurso especial foi inadmitido pela incidência das Súmulas 7 e 518 do STJ.

Em agravo em recurso especial, a recorrente impugnou os referidos óbices.

Apresentada contraminuta.

É o relatório.

VOTO

Atendidos os pressupostos de admissibilidade do agravo em recurso especial, passa-se à análise do recurso especial.

Essa Corte Superior tem firmado o entendimento de que a responsabilidade civil das instituições financeiras, no âmbito das relações de consumo, está sujeita ao regime da responsabilidade objetiva, conforme dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Todavia, essa responsabilidade pode

ser elidida mediante comprovação de inexistência de defeito na prestação do serviço ou da ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, nos termos do § 3º, inciso II, do referido dispositivo legal. Assim, diante de alegações de fraude envolvendo operações bancárias, impõe-se avaliar, à luz do conjunto probatório, se houve efetiva falha na segurança dos serviços prestados ou se o evento danoso resultou exclusivamente da conduta da vítima ou de terceiros, hipótese em que se afasta o nexo causal necessário à responsabilização da instituição financeira.

Nesse sentido:

DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CAUTELAR PARA SUSPENSÃO DE BOLETO. ADITAMENTO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. QUITAÇÃO ANTECIPADA. FRAUDE. BOLETO. TRATAMENTO DE DADOS. SITE MIMETIZADO. BLOQUEIO PREVENTIVO. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE.

1. Ação de cobrança ajuizada em 23/11/2022, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 9/9/2024 e concluso ao gabinete em 23/10/2024.

2. O propósito recursal consiste em decidir sobre a responsabilidade de instituição financeira por (i) tratamento de dados; (ii) site mimetizado; e (iii) bloqueio preventivo de operações.

3. A responsabilidade da instituição financeira somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço bancário ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, naquilo que determina o art.14 §3º, II, do CDC.

4. O fato de terceiro somente exclui a responsabilidade do fornecedor de serviços se não guardar relação com a atividade desempenhada pela instituição financeira, situação em que se equipara ao fortuito externo. Se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade.

5. Diante do vazamento de dados sigilosos do consumidor, inequívoca é a responsabilidade do fornecedor pelo defeito no serviço prestado, nos termos dos arts. 44 e 45 da LGPD.

6. No golpe do site mimetizado, os fraudadores copiam o layout do site oficial de fornecedores variados (lojistas, instituições financeiras, telefonias, prestadores de serviços) e, utilizando a marca, passam-se por eles. Assim, o cliente que busca por seu fornecedor em provedor de pesquisa poderá ser enganado e entrar em uma página de internet falsa.

7. Diante do golpe do site mimetizado, a verificação da responsabilidade do fornecedor dependerá da existência de falha na prestação de seus serviços.

8. Essa Corte Superior já decidiu que bancos respondem por transações realizadas por meio de aplicativo de telefone celular, após a comunicação do roubo do aparelho. Precedente.

9. No recurso sob julgamento, (i) não se pode imputar a responsabilidade pela criação de site mimetizado ao banco, vez que se trata de fato de terceiro, que rompe o nexo de causalidade; (ii) não houve vazamento de dados bancários que possibilitassem a concretização da fraude; e (iii) a recorrente não comprovou ter entrado em contato com o banco para suspender a operação, antes de esta restar plenamente concretizada.

10. O recurso especial interposto pela consumidora não devolve a esta Corte Superior a responsabilidade pela abertura e administração da conta utilizada pelo fraudador, de modo que a responsabilização por tais condutas extrapola os pedidos recursais.

11. Recurso especial conhecido e desprovido.

(REsp n. 2.176.783/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/5/2025, DJEN de 29/5/2025.)

Na hipótese, ao examinar o tema, o Tribunal de origem concluiu que houve culpa concorrente entre a autora e o banco, afastando a possibilidade de indenização integral. Considerou que a autora contribuiu de forma decisiva para a fraude ao seguir orientações atípicas de terceiros, permitindo o acesso à sua conta por meio de operações realizadas via chamada de vídeo em caixa eletrônico, com uso de senha e biometria. Reconheceu, por outro lado, falha na prestação do serviço por parte do banco, que não adotou mecanismos eficazes de segurança para detectar movimentações financeiras atípicas e de alto valor. Com base nesses fundamentos, determinou a partilha igualitária do prejuízo material e afastou a condenação por danos morais.

A insurgência recursal não pode ser conhecida, pois a controvérsia trazida à apreciação desta Corte demanda, necessariamente, o revolvimento do acervo fático-probatório dos autos, o que encontra óbice na Súmula 7 do Superior Tribunal de Justiça.

Com efeito, a conclusão adotada pelo Tribunal de origem quanto à existência de culpa concorrente entre a autora e a instituição financeira decorreu da análise do conjunto probatório dos autos, especialmente dos elementos que indicaram que a autora, de forma negligente, seguiu orientações atípicas durante uma chamada de vídeo, utilizando sua senha e biometria para realizar diversas

operações bancárias em caixa eletrônico, ao mesmo tempo em que o banco deixou de impedir transações incompatíveis com seu perfil financeiro, inclusive com pagamentos de tributos em estados distintos.

O acórdão reconheceu a ocorrência da fraude, mas entendeu que tanto a conduta da autora quanto a falha do banco contribuíram para o sucesso do golpe, caracterizando culpa concorrente e afastando a responsabilidade exclusiva da instituição financeira.

Assim, para infirmar tal entendimento e reconhecer a responsabilidade integral do banco com fundamento em suposta falha na prestação do serviço, seria necessário o reexame das provas constantes dos autos, especialmente quanto à dinâmica das transações realizadas, à conduta da autora no episódio e à atuação dos mecanismos de segurança do banco, providência vedada pela Súmula 7 do STJ.

Essa providência, contudo, é vedada em sede de recurso especial, conforme estabelece a Súmula 7 do STJ, que dispõe que “A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial”.

Ante o exposto, **conheço do agravo em recurso especial para não conhecer do recurso especial** em razão do óbice sumular acima descrito.

Majoro o percentual de honorários sucumbenciais para 15% (quinze por cento), nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

**AREsp 2.923.759 / DF
PROCESSO ELETRÔNICO**

Número Registro: 2025/0156647-2

Número de Origem:

07041819120248070001 7041819120248070001

Sessão Virtual de 26/08/2025 a 01/09/2025

Relator

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro HUMBERTO MARTINS

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. OSNIR BELICE

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : MONICA VON GLEHN HERKENHOFF

ADVOGADO : MIGUEL COUTO DORNEL VILLEGAS - SP222352

AGRAVADO : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADO : JORGE DONIZETI SANCHEZ - DF067961

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR -
INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 26/08/2025 a 01/09/2025, por unanimidade, decidiu não conhecer do recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Nancy Andrighi, Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Humberto Martins.

Brasília, 01 de setembro de 2025